**VOORSTEL ROLLEN IN PROCESSEN, RGBZ EN ZTC**Notitie bij RGBZ-werkgroep 4 september 2012, agendapunt 2.c; Arjan Kloosterboer, 30 augustus 2012

In de voorgaande werkgroepbijeenkomst hebben we over dit onderwerp gediscussieerd op basis van de toen voorliggende notitie. Daaruit kwamen de volgende punten:

* Waar zit het bestuursorgaan? Wat is haar rol bij de zaak en wat is de relatie tot het besluit dat veelal een uitkomst is van een zaak? Hoe maken we duidelijk welk bestuursorgaan een zaak in behandeling heeft en een besluit genomen heeft?
* De ‘geïnformeerde’ cq. een persoon of bedrijf dat aangegeven heeft geïnformeerd te willen worden over de voortgang en uitkomst van een zaak, is dat de rol van ‘belanghebbende’ of moet daar een specifieke rol benoemd worden?
* De gemachtigde, hoe te specificeren? De discussie gaat vooral over wie de initiator van de zaak is: de gemachtigde of degene die hem/haar gemachtigd heeft? Bijvoorbeeld, een bezwaarzaak waarbij een burger een advocaat machtigt namens hem bezwaar in te dienen. De belangen van de burger worden behartigd door de advocaat. Alle communicatie gaat ook naar cq. via de advocaat. Dat neigt naar de advocaat als initiator.

Zie ook de [discussie op Pleio](https://www.pleio.nl/discussion/view/3183292).

Ik stel voor de rolbenamingen en definities als volgt te wijzigen (wijzigingen gemarkeerd).

***Adviseur***  
Kennis in dienst stellen van de behandeling van (een deel van) een zaak.

***Behandelaar***  
De vakinhoudelijke behandeling doen van (een deel van) een zaak.

***Belanghebbende***  
Vanuit eigen en objectief belang rechtstreeks betrokken zijn bij of geïnformeerd willen worden over de behandeling en/of de uitkomst van een zaak.  
Nb. De formulering is afgeleid van de belanghebbende in de AWB maar breder gesteld.

***Beslisser***  
Nemen van besluiten die voor de uitkomst van een zaak noodzakelijk zijn.

***Initiator***  
Aanleiding geven tot de start van een zaak.  
Nb. Indien het gaat om dienstverlening aan burgers en bedrijven wordt ook wel de term ‘klant’ gehanteerd. Met het oog op andere dan dienstverleningszaken kiezen we hier meer de meer algemenere term.

***Klantcontacter***  
Het eerste aanspreekpunt zijn voor vragen van burgers en bedrijven in het kader van de dienstverlening door de organisatie aan burgers en bedrijven.  
Nb. Met betrekking tot het zaakgericht werken betreft dit veelal het verzorgen van de intake van een vraag naar een product of dienst, het informeren over de voortgang van de behandeling van de zaak en het leveren van de uitkomst van de zaak.

***Zaakcoördinator***  
Er voor zorg dragen dat de behandeling van de zaak in samenhang uitgevoerd wordt conform de daarover gemaakte afspraken.

In relatie tot het tweede punt valt degene die geïnformeerd wil worden over een zaak dus ook obnder de noemer ‘belanghebbende’.

In relatie tot het derde punt kiezen we hiermee voor de pragmatische insteek dat degene met wie primair over de gecommuniceerd wordt, de initiator is. Dat kan dus de advocaat zijn die door een burger gemachtigd is om een bezwaar in te dienen. Die burger is dan de belanghebbende.

Voor wat betreft de gemachtigde. Dit onderkennen we niet als rol maar als een eigenschap van degene die een rol uitoefent cq. van de wijze waarop de rol uitgeoefend wordt: “ik oefen als gemachtigde de rol van initiator uit”. Ik stel voor dit te modelleren als attribuut van ROL (Gemachtigde: ja/nee).

Tot slot het bestuursorgaan (zie ook [deze discussie](https://www.pleio.nl/discussion/view/7556512)). Mijns inziens spelen hierbij twee aspecten:

1. Welke organisatie cq. welk bestuursorgaan is de primaire verantwoordelijke voor de behandeling van de zaak? Dit speelt een rol als de zaak in een keten uitgevoerd wordt. Mijns inziens is het niet wenselijk dit als rol te beschouwen. Alle rollen bevinden zich op het niveau van organisatie-onderdeel of medewerker van de organisatie: wie doet het namens de organisatie. Een rol naar organisatie verhoudt zich hier niet mee. Mochten we dit willen modelleren dan stel ik voor dit te doen als attribuut van ZAAK.
2. Welk bestuursorgaan heeft cq. namens welk bestuursorgaan is een besluit vastgesteld? Ik stel voor het bestuursorgaan te modelleren als attribuut van BESLUIT.